



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Factores personales y familiares asociados al nivel de satisfacción
del usuario. Hospital san Juan de Lurigancho, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Paola Ayala Laguna

ASESORA:

Dra. Roxana Obando Zegarra

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Cuidado de Enfermería

LIMA - PERU

2016

PÁGINA DE JURADO



Dra. Roxana Obando Zegarra
PRESIDENTE



Dra. Elizabeth Alvarado Chávez
SECRETARIA



Mg. Janet Arevalo Ipanaque
VOCAL

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mis padres por impulsarme a salir adelante cada día, por brindarme su apoyo para no dejarme vencer antes las adversidades y obstáculos que se presentan en la vida.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco infinitamente a Dios por regalarme un día más de vida, También a mi asesora que me brindo su apoyo incondicional y tuvo mucha paciencia conmigo en el desarrollo de la tesis, y a mi familia por estar siempre a mi lado motivándome a cumplir mis sueños.

DECLARACION DE AUTENCIDAD

Yo Paola Ayala Laguna con DNI N°74399280, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Profesional de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Marzo del 2017

Paola Ayala Laguna

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulado “Factores personales y familiares asociados al nivel de satisfacción del usuario. Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Objetivos	33
1.7 Hipótesis	33

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	35
2.2 Variables, operacionalización	36
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	39
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.6 Aspectos éticos	

III.RESULTADOS	41
-----------------------	-----------

IV. DISCUSIÓN	48
----------------------	-----------

V. CONCLUSIÓN	53
----------------------	-----------

VI.RECOMENDACIONES	54
---------------------------	-----------

VII. REFERENCIAS	55
-------------------------	-----------

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Formula para el cálculo de tamaño de muestra

Anexo 3: Encuesta de Factores personales y familiares

Anexo 4: Encuesta de satisfacción del usuario

Anexo 5: Resumen de opinión de jueces acerca de factores Personales y familiares

Anexo 6: Resumen de opinión de jueces acerca del Nivel de Satisfacción

Anexo 7: Confiabilidad de Factores personales y familiares

Anexo 8: Confiabilidad de la Satisfacción

Anexo 9: Libro de códigos de factores personales y familiares

Anexo 10: Libro de códigos de Satisfacción

Anexo 11: Calculó de puntaje según media aritmética acerca de factores personales y familiares

Anexo 12: Calculó de puntaje según media acerca de la Satisfacción Anexo

Anexo 13: Tabla de resultados acerca de factores personales y familiares

Anexo 14: Tabla de resultados según dimensiones acerca de la Satisfacción

Anexo 15: Gráficos por dimensiones acerca del Cuidado Humanizad

Anexo 16: Gráficos por dimensiones acerca de la Satisfacción I

RESUMEN

Objetivo: Determinar la asociación entre los factores personales y familiares con el nivel de satisfacción del usuario del consultorio de medicina del hospital de san Juan de Lurigancho, 2016. **Metodología:** Estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental y corte transversal. **Población y muestra:** Conformada por 137 usuarios que son atendidos mensualmente en el consultorio de Medicina, Se utilizo calculo muestral para determinar la muestra con 101 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario. **Resultados:** De los 101 usuarios, un 53.5% se encuentran insatisfechos, y un 46,5% mostró satisfacción en global, de los factores personales, los indicadores que mostraron asociación con el nivel de Satisfacción fueron: Edad, sexo, estado civil y ocupación actual, de los factores familiares el indicador que se asocio a la satisfacción fue la opinión de familiares y satisfacción familiar. **Conclusiones:** si existe relación significativa entre los factores: Edad, sexo, estado civil y ocupación actual con el nivel de satisfacción, así mismo la opinión de los familiares y satisfacción familiar se asocia con la satisfacción en el consultorio de Medicina. Hospital San Juan de Lurigancho- 2016

Palabras claves: .factores, satisfacción, consultorio de Medicina

ABSTRACT

Objective: To determine the association between personal and family factors with the level of user satisfaction at the San Juan de Lurigancho Hospital clinic, 2016. **Methodology:** Descriptive, correlational study of non-experimental and cross-sectional design. **Population and sample:** Conformed by 137 users who are attended monthly in the Medicine office, We used sample calculation to determine the sample with 101 patients, the technique was the survey and the instrument was a questionnaire. **Results:** Of the 101 users, 53.5% were dissatisfied, and 46.5% showed overall satisfaction, from the personal factors, the indicators that showed association with the level of Satisfaction were: Age, sex, marital status and occupation Current, of the familiar factors the indicator that was associated with the satisfaction was the opinion of relatives and family satisfaction. **Conclusions:** if there is a significant relationship between the factors: age, sex, marital status and current occupation with the level of satisfaction, likewise the opinion of the family and family satisfaction is associated with satisfaction in the medical office. Hospital San Juan de Lurigancho- 2016

Key words: .factores, satisfaction, medicine office